

<p><b>1. Groupe de travail d'origine:</b></p> <p>Group de Travail: Integrated Global Quality Requirements and Measurements (IGQ)</p> <p>Contact: <a href="mailto:contact@questforum.org">contact@questforum.org</a></p>	<p><b>2. Numéro d'alerte:</b></p> <p>09-004A</p>
<p><b>3. Documentation concernée:</b></p> <p>TL 9000 Système de Gestion de la Qualité Manuel des Mesures Version 4.0</p>	<p><b>4. Date d'émission:</b></p> <p>22 juillet 2009</p>
<p><b>5. Raison de l'alerte:</b></p> <p>Clarification à propos des rapports de problèmes comptés par la mesure du nombre de rapports de problèmes (NRP).</p>	
<p><b>6. Description:</b></p> <p>Récemment, il y a eu des questions au sujet de rapporter ou pas les problèmes causés par l'environnement chez le client ou les configurations sont comptés comme rapports de problèmes pour les rapports NRP.</p> <p>Selon la définition du glossaire du Rapport de problème, les rapports de problèmes sont associés avec les défauts ou défaillances des produits ou de procédé. Comme tel, les problèmes causés par les activités de support, tels que l'aménagement de l'environnement ou les erreurs procédurales ne sont pas comptés. De la même façon, les problèmes causés par les activités de support de tiers ne sont pas comptés.</p>	
<p><b>7. Commentaires:</b></p> <p>Bien que cette alerte soit en force immédiatement, afin d'alléger la confusion, lors de la prochaine édition du Manuel des mesures, les exceptions aux règles de comptage NRP seront clarifiées afin d'ajouter l'exclusion de :</p> <p>« Un rapport de problème imputable à une erreur procédurale ou associée au support fourni pour résoudre les difficultés avec l'équipement de tiers. »</p> <p>Dû au fait que la mesure des rapports de problèmes (NRP) fait référence aux règles d'exclusions de leurs règles d'exclusions, la clarification affecte indirectement aussi le Temps de Réponse de Réparation (TRP), la Réactivité de Réparation sur les Rapports de Problèmes en attente (RRES), et le Rapport des Problèmes de Logiciels (RPL).</p>	



## **TL 9000 Informational Alert**